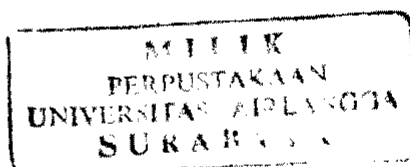


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA QUEEN GAME CENTER**

kk
B 98 / 02
Wiy
P

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



Diajukan Oleh :

EDI WIYONO

No. Pokok : 049611219 E

**KEPADA
PROGRAM STUDI EKSTENSI**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2001**

Lembar Persetujuan

Surabaya, ...12-11-2001.....

Telah Diterima Dengan Baik Dan Siap Untuk Diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Ec. SRI WAHYUNI ASTUTI, M.S.

NIP. 131 125963

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA QUEEN GAME CENTER**

DIAJUKAN OLEH ;

EDI WIYONO

No. Pokok : 049611219 E

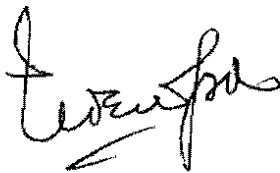
**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH
DOSEN PEMBIMBING,**



Dra. Ec. SRI WAHYUNI, M.S.

TANGGAL 5-7-2002

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. Hj. SOEDEWI SOEDOROWERDI, M.S.

TANGGAL 10-07-2002

ABSTRAKSI

Tecori kepuasan konsumen merupakan salah satu konsep penting dalam studi pemasaran. Dikatakan bahwa kepuasan konsumen dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan mempunyai ikatan emosional terhadap suatu produk barang atau jasa sehingga mereka menjadi lebih setia dan tidak mudah berubah pikiran meski ada penawaran produk barang atau jasa lain yang lebih menarik.

Kepuasan akan terjadi apabila persepsi konsumen terhadap produk atau pelayanan yang telah dirasakan telah terbukti sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapannya.

Queen Game Center yang bergerak pada persewaan playstation langsung mengalami *booming* sejak dibuka pertama kali. Hal ini dikarenakan belum adanya pesaing di daerah dimana Queen Game Center tersebut dibuka, sehingga konsumen mau menerima pelayanan yang seadanya. Bahkan konsumen rela menunggu berjam-jam untuk mendapatkan giliran bermain karena jumlah unit yang disediakan pada waktu itu belum mencukupi bila dibandingkan dengan jumlah banyaknya konsumen.

Setelah dilakukan ekspansi dengan menambah jumlah unit agar dapat memenuhi konsumen yang begitu banyak. Melihat pertumbuhan Queen Game Center yang cepat, kemudian muncul empat pesaing baru pada daerah yang sama sehingga kue yang dulu dinikmati sendiri oleh Queen Game Center sekarang harus dibagi lima.

Untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah kepada pesaing, pihak Queen Game Center harus berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

“Apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Queen Game Center ?”

Dengan menggunakan alat uji statistik regresi linier berganda untuk meneliti pangaruh kualitas yang diberikan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 5% maka dapat diketahui bahwa ada dua dimensi jasa yang tidak mempunyai pengaruh yang signifikan yaitu dimensi *responsiveness* dan *emphaty* sedangkan tiga dimensi jasa yang lain mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian tersebut maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini terbukti tepat. Karena kualitas jasa yang diberikan yang meliputi lima dimensi jasa yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.